

ライクグループ カスタマーハラスメント対応方針

ライク株式会社
代表取締役 岡本 泰彦

(基本方針)

ライクグループは、1993 年の創業以来、「...planning the Future ～人を活かし、未来を創造する～」を理念に掲げ、「人」を軸に「保育」「人材」「介護」の 3 事業において、サービスご利用者様のご相談、お問合せおよびご指摘に誠意をもって対応し、事業を展開してまいりました。

その一方で、ごく稀に社会通念上の常識の範囲を超えた要求や言動が見受けられ、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアル・ハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものがあります。これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

会社として従業員の人權を尊重し、心身の安全を確保するため、これらの要求や言動に対しては、組織全体で毅然とした態度で対応します。

もし、これらの行為を受けた、または目撃した際は、従業員が上長等に迅速に報告・相談する体制を構築しており、相談があった際には組織的に対応します。

(カスタマーハラスメントの定義)

本方針では、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを次のように定義しています。

「サービスご利用者様などからのクレーム・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、それにより従業員等の就業環境が害されるもの」

(該当する行為例)

以下は該当行為の一例であり、これらに限るものではありません。

- ・身体的または精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、暴言など）
- ・威圧的な言動や、社会通念を超える要求
- ・長時間の拘束や居座り、何度も同様の問い合わせを繰り返すなどの業務妨害行為
- ・差別的または性的な言動
- ・従業員個人への攻撃やプライバシー侵害
(写真や動画の撮影、個人情報のインターネット・SNS 投稿など)
- ・金銭補償や特別対応を求める過剰または不当な要求

(当社の対応方針)

- ・カスタマーハラスメントには毅然と対応いたします。
- ・当社グループがカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、お取引やサービスの提供をお断りもしくは中止させていただきます。
- ・場合によっては、法的対応を視野に適切に対処します。
- ・暴力行為や脅迫・恐喝などが発生した場合は、警察や弁護士と連携し適切に対処します。

(現場・管理者向けマニュアルの整備および教育の実施)

本方針の策定にあわせ、現場従業員向けならびに管理者向けの対応マニュアルを整備しました。

あわせて、社内での周知・教育を行い、カスタマーハラスメントに対する考え方や対応方針の共有を図っています。

これにより、現場・管理者・会社全体が共通認識を持ち、カスタマーハラスメントに対して迅速かつ適切に対応できる体制を構築しています。